

REFERENCES

- Swarjan, I. K. (2022). *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: Qiara Media.
- Alma, B. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amir, M. T. (2023). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasara*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bakar, R. M., Damara, Z. F., & Mansyur, A. Y. (2020). Post-service recovery emotion and customer trust: The role of satisfaction as mediation. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 13(1), 17-28. <http://eprints.unm.ac.id/32709/1/Artikel%20Post%20Service.pdf>.
- Curatman, A., Suroso, A., & Suliyanto. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublisher.
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Febriani, N. S., & Dewi, W. W. (2019). *Teori dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Malang: UB Press.
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran produk dan merek*. Jakarta : Qiara Media.
- Halim, R. E. (2023). *Marketing & Public Policy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, A. (2019). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hendi. (2020). Pengaruh Sales Promotion, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Elang Dwi Mitra. *Jurnal*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Khadka and Maharjan. (2019). Customer Satisfaction And Customer Loyalty Case Trivsel Städtjänster. *Jurnal*.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa. Jakarta : Erlangga.
- Mufarrikhoh, Z. (2019). *Statistika Pendidikan (Konsep Sampling dan Uji Hipotesis)*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Mulyono. (2020). *Berprestasi Melalui JFP: Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mutanafisa, T. A., & Retnaningsi. (2021). The Effect of Sales Promotion and Knowledge on Impulsive Buying of Online Platform Consumers: the Effect of Sales Promotion and Knowledge on Impulsive Buying of Online Platform Consumers. *Journal of Consumer Sciences*, Vol 6 (1), 77-91. <https://www.neliti.com/id/publications/434159/the-effect-of-sales-promotion-and-knowledge-on-impulsive-buying-of-online-platfo>.
- Nurkarian, N. L., & Kurniantara, G. Y. (2022). Pentingnya Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Artha Satya Dharma*, Vol. 15, No. 1, 27-32. <https://ojs.stie-satyadharma.ac.id/ojs/index.php/ASD/article/download/238/197>.
- Puspaningrum, A. (2021). *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart*. Malang: Media Nusa Creative.
- Qomariah, N. (2021). *Pentingnya Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung: Studi Pengaruh Customer Value, Brand Image, Dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai*. Pustaka Abadi: Jember.
- Rahayu, S. (2021). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Sikap Dan Loyalitas Pembelian*. Indramayu: Adab.
- Rianti, Marlia. (2021). Pengaruh Penilaian Pelanggan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Peternak Hewan (Studi Kasus di PT Java Pelletizing Factory). *Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol .5 (1). <https://lonsuit.unismuhluwuk.ac.id/emor/article/view/989>
- Rizqiyana, M. R., & Alam, N. (2022). Sales Promotion Sebagai Komunikasi Pemasaran Usaha Kecil Menengah (Ukm) “Mie Ayam Bakso Sopo Nyono” Di Masa Pandemi Covid19. *Jurnal Tambora* Vol. 6 No. 1 , 1-8. <https://www.jurnal.uts.ac.id/index.php/Tambora/article/download/1544/898>.
- Robbins, S. P. (2019). *Management*. United States of: Pearson.

- Salsabila, C. B., & Rachmi, A. (2023). Pengaruh Iklan Dan Sales Promotion Terhadap Keputusan Pembelian Di Poskopi Zio Jombang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 9(1), 154-159. <https://jurnal.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/489>.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonom*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Surapati, U., Suharno, & Abidin, Z. (2020). The Effect Of Service Quality And Customer Trust On Customer Satisfaction And Customer Loyalty PT Surya Rafi Bersaudara. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 40-53. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/1283>.
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Widina.
- Wahyoedi, S. (2022). *Loyalitas Nasabah :Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Layana*. Adab: Indramayu.
- Wardana. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi. Harga Terhadap Kepuasan dan Niat Beli Ulang. *E-journal Manajemen*.